



3 1761 11648389 2

CAS
ND120
- A56

Government
Publications

SERVING CANADA'S DEFENCE COMMUNITY | ANNUAL REPORT 2008-2009



Canada

Ombudsman

National Defence
and Canadian Forces



Défense nationale
et Forces canadiennes

June 8, 2009

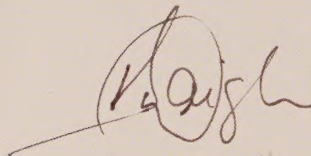
The Honourable Peter G. MacKay, P.C., Q.C., M.P.
Minister of National Defence
Major-General George R. Pearkes Building
101 Colonel By Drive
Ottawa, Ontario
K1A 0K2

Dear Minister,

I am pleased to submit to you *Serving Canada's Defence Community*, the 2008-2009 Annual Report for the Office of the Ombudsman for the Department of National Defence and the Canadian Forces.

This report provides an overview of our activities and operations from the beginning of April 2008 to the end of March 2009. It highlights, in particular, the achievements of our office as we work to ensure openness and fair treatment for the members of Canada's Defence community.

Yours truly,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Daigle', with a long horizontal stroke extending to the left.

Pierre Daigle
Ombudsman for the Department of National Defence and the Canadian Forces



Table of Contents

Ombudsman's Message	2
An Office that Can Help	3
The Year in Review.....	7
Individual Cases.....	7
Special Reports	8
Work in Progress	12
Outreach	16
Ombudsman's Advisory Committee	17
Ombudsman's Commendations	18
Appendix I – Disposition of Cases	20
Appendix II – Financial Report.....	21



Ombudsman's Message

Since taking over as Ombudsman for the
Department of National Defence and the

Canadian Forces only a few short
months ago, I have come to appreciate
the critical role that this office plays in
the lives of all members of Canada's
Defence community.



Over the past year alone, Ombudsman investigators and intake officers handled 1,561 individual cases from Canadian Forces members, departmental employees and their families. These cases form the bulk of the work carried out by our office and, although they usually take place far from public view, they represent a fundamental tenet of our office: **we are here to help.**

I encourage all members of the Defence community to contact us if they have a concern with the way in which they have been treated by the Department or the Canadian Forces. Anyone who brings a concern or complaint to our office can do so without fear of reprisal and with the knowledge that all information will be treated as confidential.

Over the past decade, the office has also brought about positive and lasting change through the completion of more than 20 broader systemic investigations. In 2008-2009, the office released two special reports that should lead to significant improvements in the care and treatment received by injured Reservists, as well as Canadian Forces members, and their families, suffering from post-traumatic stress disorder and other operational stress injuries.

While I am honoured to have been appointed Ombudsman, the work outlined in this annual report represents the efforts of a dedicated team of professionals who, until my arrival, were led by Interim Ombudsman, Ms. Mary McFadyen. I would like to take this opportunity to thank Ms. McFadyen for the leadership and direction that she provided to the office during her 14 month tenure.

As I start my new mandate, it is clear that a great deal has changed within the Department and the Canadian Forces since our office was established in 1998. It is equally clear that many of these changes have had a considerable impact on the lives of the people who live and work in the Defence community. My challenge – our challenge – going forward is to keep pace with these changes and ensure that our work, carried out on behalf of the men and women of the Canadian Forces, departmental employees and their families, continues to be timely, relevant and long-lasting.

I look forward to working with the strong team in our office to build upon an impressive decade of achievement.



An Office that Can Help



The Office of the Ombudsman was created in 1998 to increase openness and transparency in the Department of National Defence and the Canadian Forces, as well as to ensure the fair treatment of concerns raised by Canadian Forces members, departmental employees, and their families.

The office acts as a direct source of information, referral and education. It helps members of the Defence community navigate a large and complex organization in order to access existing channels of assistance or redress when they have a complaint or concern.

The office is also responsible for reviewing and investigating concerns and complaints from current and former Canadian Forces members, departmental employees, military family members and other constituents who believe that they have been treated improperly or unfairly by the Department of National Defence or the Canadian Forces.

Our mission is to bring positive change to the Defence community because we care about the people we serve.

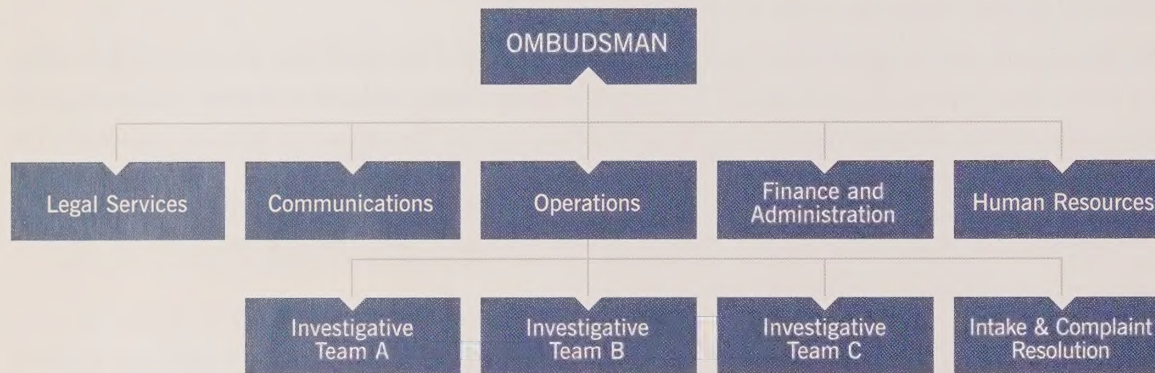
Ombudsman investigators always attempt to resolve complaints informally and at the lowest level possible. However, complaints can also be the subject of thorough investigations, leading to a formal report with findings and recommendations that are made public.

More broadly, the Ombudsman has a mandate to investigate and make recommendations to improve the overall well-being and quality of life of the members of the Defence community. Investigations from the office have produced substantial and long-lasting improvements in the Canadian Forces, including important changes in the areas of post-traumatic stress disorder and operational stress injuries, and improvements in the treatment received by the families of military members who are killed in the course of their service to Canada.

Independent and impartial, we are dedicated to fairness for all.

The Ombudsman is completely independent of the military chain of command and senior civilian management, reporting directly to the Minister of National Defence. The Ombudsman is appointed to the position by the Governor in Council under legislation. The office, itself, derives its authority from Ministerial Directives and their accompanying Defence Administrative Orders and Directives.

The Ombudsman is supported by an office of more than fifty public servants, including investigators, complaint resolution officers and intake officers with a great deal of knowledge and expertise in military matters. Ombudsman investigators include former local and national police officers, former Canadian Forces members of all ranks and occupations, public servants from across the federal government and a former ombudsman from another jurisdiction.



The Office of the Ombudsman stands ready to help members of the Defence community, including:

- Current and former members of the Canadian Forces (Regular Force and Reservists);
- Current and former employees of the Department of National Defence;
- Current and former members of the Cadets;
- Current and former Non-Public Fund employees;
- Individuals applying to become a member of the Canadian Forces;
- Immediate family members of any of the above-mentioned; and
- Individuals on exchange or secondment with the Canadian Forces.

Members of the Defence community who bring a concern or complaint to the Ombudsman's Office can do so without fear of reprisal. In addition, all information obtained by the office during the handling of cases is treated as confidential. The office will not provide any information related to a case or investigation to anyone without written consent from the complainant.



How to Contact Us



Members of the Defence community can submit a complaint to us:

- Through our secure online complaint form located at: www.ombudsman.forces.gc.ca;
- By telephone at 1-888-828-3626;
- By fax at 1-877-471-4447; or
- By mail at:
Office of the Ombudsman for the Department
of National Defence and the Canadian Forces
100 Metcalfe Street, 12th Floor
Ottawa, Ontario K1P 5M1

For additional information about the Office of the Ombudsman, please call our general inquiries number at 1-888-828-3626 or visit us online at www.ombudsman.forces.gc.ca.

“Your office accomplished more for me
in four hours than I was able to do in
four months.” – Complainant

“It was your willingness to hear me that
has given me faith.” – Captain

“I can’t believe you came all this way
to talk to me...It’s nice to know
someone really cares.”
– Widow of Canadian Forces Member

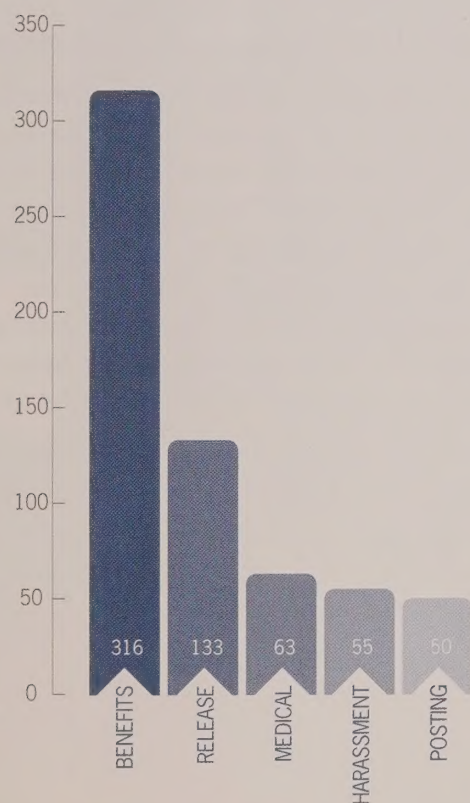
“Your visit to [eastern Manitoba] and
the interest you have shown in our case
is heart-warming and shows us there is
someone who will finally listen.”
– On behalf of a group of Reservists



Photo courtesy of ADM (HR-CIV) Communications

The Year in Review: 2008-2009

Over the past year, the Office of the Ombudsman achieved real and positive results for Canada's Defence community.



INDIVIDUAL CASES

Throughout 2008-2009, the office received 1,081 new cases from Canadian Forces members, civilian employees, military family members and other constituents. The top five categories of new cases were related to benefits, release from military service, medical care, harassment and military postings. In total, Ombudsman investigators and intake officers handled 1,561 cases over the past year, including new cases, cases re-opened and cases left over from previous years.

TOP FIVE CATEGORIES OF COMPLAINTS (2008-2009)

1. Benefits: This category includes complaints concerning the denial of benefits, the forced repayment of monies by members due to an administrative error, and problems related to pension benefits.
2. Release: This category includes complaints by members who feel they were being unjustly released, whose voluntary release requests were delayed, and where members were contesting the assessment of their medical condition.
3. Medical: This category includes complaints related to the treatment of people who believe they were exposed to hazardous substances in the workplace or on deployment, complaints related to inadequate medical treatment and/or follow-up care, and complaints from military personnel and their family members related to operational stress injuries.

4. Harassment: This category includes complaints involving the abuse of power, improper procedures, and delays with the complaint process.
5. Postings: This category includes complaints related to the denial of compassionate or cost contingency posting requests and/or an unreasonable delay in responding to these requests.

The Office of the Ombudsman also assists members of the Defence community with complaints related to recruiting, promotions, leave, access to information and privacy, training, disciplinary action and more.

As in past years, the majority of new cases were brought to the office by serving and retired members of the Canadian Forces. The office also received more than 150 cases from civilian members of the Defence community, including employees and former employees of the Department of National Defence, family members of Canadian Forces personnel, and non-public fund employees.

NEW CASES BY CATEGORY (2008-2009)

Regular Force	449
Former Military	238
Reserve Force	128
Family Member	83
Civilian Employee	47
Regular Force Applicant	20
Former Civilian Employee	17
Cadet	11
Reserve Force Applicant	4
Non-Public Fund Employee	4
Anonymous	4
Other	76
Total	1,081



Special Reports



In addition to handling 1,561 individual cases over the past year, the Office of the Ombudsman also made significant progress on a number of systemic investigations.

Reserved Care: An Investigation into the Treatment of Injured Reservists

In the spring of 2008, the Interim Ombudsman released a special report, entitled *Reserved Care: An Investigation into the Treatment of Injured Reservists*, marking the office's first systemic investigation involving Canada's Reserve Force.

The investigation was launched in 2006 following complaints from a number of Canadian Forces Reserve members who indicated that different, and unequal, standards of health care were being applied to those Reservists who were injured while serving their country.

After receiving input from almost 400 people (the majority of whom were Reservists) and examining hundreds of documents, Ombudsman investigators found that Reservists from across the country who were injured in the course of their duties faced a host of challenges in accessing timely, adequate and ongoing medical care that Regular Force members did not.

The investigation identified major areas of concern, including significant inequities in the provision of health care to injured Reservists. Overall, the quality and quantity of medical care provided to Reservists were found to be largely unpredictable, with some Reservists receiving no medical care at all from the Canadian Forces.

Investigators uncovered various reasons for Reservists to be denied medical care, including the fact that the injury was a result of activities other than performance of duty, such as fitness training, and because the wording in policies was confusing and inconsistently applied by medical authorities.

Investigators also found that a number of Reservists did not have current medicals on their file, nor did they receive periodic health assessments and routine immunizations from the Canadian Forces, despite the fact that both Regular and Reserve Force members could be exposed to the same risks. This meant that members could be sent on missions or training in Canada with inadequate screenings and protection, resulting in risks to their well-being and that of others.

In addition, investigators found that Reserve units across the country lacked the resources and training needed to carry out the administration that they are mandated to perform, resulting in inadequate support to injured Reservists and their families.



The office also identified significant inequities in the benefits provided to Reservists. For example, certain Reservists were entitled to only 40 percent of the amount of accidental dismemberment benefits.

In releasing *Reserved Care*, the Interim Ombudsman made 12 recommendations to the Minister of National Defence which are intended to ensure that all members of Canada's Reserve Force are treated fairly.

A Long Road to Recovery: Battling Operational Stress Injuries

The Ombudsman's Office has been closely associated with the issue of post-traumatic stress disorder and other operational stress injuries in the Canadian Forces since 2002, when it published its first special report on the subject, entitled *Systemic Treatment of CF Members with PTSD*.

The 2002 report made 31 recommendations aimed at helping the Department and the Canadian Forces identify and treat post-traumatic stress disorder after concluding that it was a serious problem for hundreds – if not thousands – of members of the Canadian Forces.

In December 2008, the office published a second follow-up report, entitled *A Long Road to Recovery: Battling Operational Stress Injuries*, intended to track the progress made by the Department and the Canadian Forces in implementing its 2002 recommendations. The report also highlighted some new

and evolving issues and problems. The overriding aim of the office, however, was to establish whether Canadian Forces members who suffered from post-traumatic stress disorder or other operational stress injuries were being diagnosed and getting the care and treatment they needed in order to continue to be contributing members of Canadian society – either within the Canadian Forces or as civilians.

After an extensive investigation, the office found that the Department of National Defence and the Canadian Forces had made progress in addressing many of the issues and challenges related to operational stress injuries. However, investigators also determined that there continued to be cases where injured soldiers, sailors, airmen and airwomen, who had served their country with courage and dedication, were slipping through the cracks of an *ad hoc* system.

The report outlined a number of areas in the military's approach to operational stress injuries where confusion and discrepancy remained, and where progress continued to be slow. Investigators found that high-level direction and national coordination was still sporadic; efforts to standardize care and treatment across the Canadian Forces were inconsistent; the collection of national data and statistics was insufficient; performance measures to evaluate local and regional approaches and programs were lacking; and the strong commitment from senior leadership regarding operational stress injuries had not reached everyone.

The report also recognized the dramatic impact operational stress injuries can have on military families. Investigators found a number of individual cases where military members and/or their families were not treated fairly by the Canadian Forces or did not get access to the care and treatment that they needed. It was clear that access to quality care depended on a number of arbitrary factors, including: where the military member lived, the distance of the member's base from the nearest large city, the availability of mental health care professionals, and the attitude of the member's superiors and peers.

In addition to inconsistent care for military members and their families, investigators also discovered a shortage of caregivers including chaplains, social workers, physicians, psychologists, psychiatrists and mental health nurses. This shortage, coupled with an increasing demand for their services, had led to even greater instances of stress and burnout in the caregiver community, as well as increasing challenges associated with the hiring and retention of mental health specialists.

In releasing *A Long Road to Recovery: Battling Operational Stress Injuries*, the Interim Ombudsman made nine recommendations to the Minister of National Defence, which are intended to ensure that mental health sufferers in the Defence community

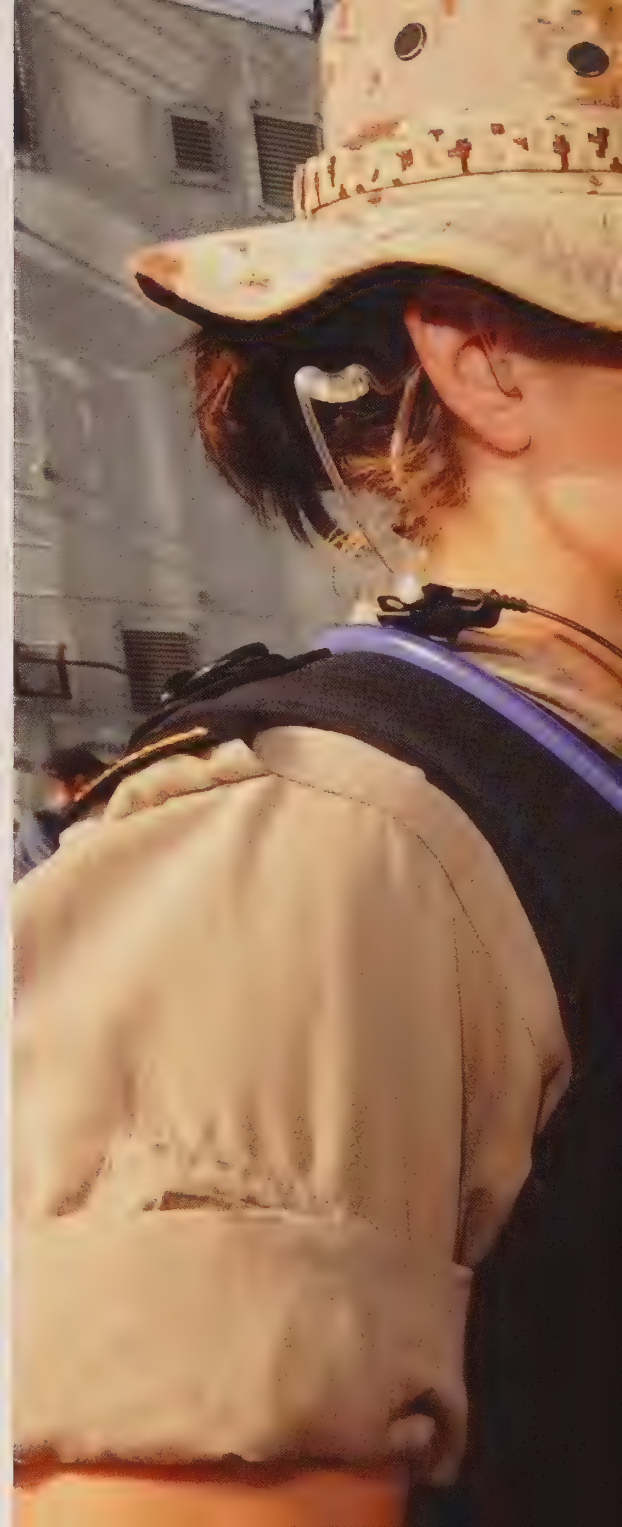
receive consistent, quality and timely care. These recommendations will form the basis of all future monitoring and reporting on this critical issue.

Assessing the State of Mental Health Services at CFB Petawawa

In November 2007, the former Ombudsman travelled to Canadian Forces Base (CFB) Petawawa to assess the mental health services that were available to military members and their families at the base and in the local area.

Since 2002, more than 8,500 Petawawa-based personnel have deployed to Afghanistan. Given this intense operational tempo, and taking into account the hazardous nature of the Afghanistan operation and the isolated geographical location of CFB Petawawa, the Ombudsman believed that this base would be a valuable case study in the office's broader investigation regarding the issue of post-traumatic stress disorder and other operational stress injuries in the Canadian Forces.

The Ombudsman's Office had also received complaints indicating that there was a lack of appropriate mental health care for soldiers and their families who were desperately trying to cope with significant stresses related to deployment and, in particular, Afghanistan.





During the fact-finding visit, the Ombudsman was informed of two problems, in particular, that were having a real and negative impact on Canadian Forces members and their families at the base, namely: the overall lack of health care at the base, and in the immediate area, to identify and care for individuals with mental health injuries; and the noticeable burnout of military caregivers at all levels.

There was a general consensus among those interviewed by the Ombudsman that it was extremely difficult and time-consuming for a Canadian Forces member to get a diagnosis of, and rehabilitative care for, a mental health injury or illness at CFB Petawawa. Furthermore, the Ombudsman was told that the type of rehabilitative care generally recommended by doctors in Ottawa was not available at CFB Petawawa.

At the same time, the availability of services aimed specifically at the overall health and well-being of the family unit was not only found to be insufficient, but was being reduced. Access to base social work counselling sessions by military families was limited to those sessions in which the military member participated, which served to drastically limit the

availability of care since military members are often away from base on training or deployment. It also served to limit the effectiveness of the care available, as family members are often reluctant to fully express their concerns in the presence of their military loved one who may be experiencing severe difficulties.

It was also clear that the caregivers at CFB Petawawa were struggling to meet the increasing demand for their services with the limited resources available to them.

As part of this case study, released in December 2008, the Interim Ombudsman made seven recommendations aimed at improving the quality and timeliness of mental health services and treatment available to Canadian Forces members and their families at CFB Petawawa.

Work in Progress

As of the end of March 2009, the Office of the Ombudsman continued to finalize a number of broader investigations and reports.



Fundamental Unfairness Related to Official Languages

In January 2007, the former Ombudsman wrote to the Chief of the Defence Staff, asking him to take immediate action to address serious problems that Francophone students were experiencing in getting access to training and essential services in their first official language at CFB Borden.

Throughout 2007-2008, follow-up investigations and reviews were carried out to assess the level of implementation of the office's recommendations. As a result of new complaints to the office, the investigation was expanded to include two additional training establishments: CFB Gagetown and the St-Jean Garrison.

In general, investigators observed improvement in several areas and identified steps that had been taken to address some of the office's initial concerns. However, the investigative team also found that the majority of the office's observations and recommendations related to CFB Borden, including those meant to address the most serious problems and concerns, had not been implemented by the military chain of command.

It is essential that these outstanding issues be addressed as soon as possible in order to resolve the fundamental unfairness faced by unilingual students at CFB Borden, CFB Gagetown and the St-Jean Garrison.

In August 2008, the Interim Ombudsman wrote to Mr. Graham Fraser, Commissioner of Official Languages, to share the office's observations and concerns given that these issues fall within the Commissioner's legislated mandate. The Interim Ombudsman also committed to investigate any individual complaint arising from these issues.

Release of Injured Recruits at St-Jean

In 2008-2009, the office finalized a systemic investigation into complaints from approximately 20 Canadian Forces recruits (or former recruits) at the Canadian Forces Leadership and Recruit School in St-Jean, Quebec, who were released from the military as a result of an injury that they received during basic training. The complainants claimed that:

- Their release category was incorrect – given that they were unable to complete their training due to an injury, they believed that they should have been given a medical release rather than being released as “Not Advantageously Employable;”
- They were not given a fair amount of time to recuperate so that they could continue their basic training course;
- They were left without any medical benefits, with no assistance in transitioning to provincial medical care, and with no source of income as a result of not being released medically;



- There was a stigma attached to being released under the category of “Not Advantageously Employable;” and
- Should their injury improve, they would have difficulty re-enrolling in the Canadian Forces because they were being released under item 5(d).

Ombudsman investigators found that, in May 2007, the Commandant of the school had directed that any recruit who was injured and could not participate in their basic training course for more than 30 cumulative days be released from the Canadian Forces. The Ombudsman considered this direction to be fundamentally unfair to a number of recruits who were not given enough time to recover from their injuries. The Ombudsman also believed that, as a result of this direction, injured recruits were being denied the same benefits and protections as other Canadian Forces members injured in training or during the course of their duties. Although the Commandant subsequently issued a verbal instruction cancelling this May 2007 direction, the Ombudsman remained concerned about the individual cases of unfairness resulting from the May 2007 release criteria.

In the summer of 2008, following the completion of its investigation, the office submitted two recommendations to the Chief of the Defence Staff. The first of these recommendations called for the Canadian Forces to “immediately review the release criteria used by the Canadian Forces Leadership and Recruit School to deal with personnel injured on

basic training in order to ensure that these personnel are: (1) treated fairly with regard to the assessment of injuries; (2) provided with procedural protection; and (3) released, if required, under the appropriate release item and given access to appropriate benefits and services to allow them to transition back to the civilian workforce.

The office also recommended that the Canadian Forces “review, by October 31, 2008, all administrative releases from the Canadian Forces Leadership and Recruit School which were the result of the application of the May 2007 release criteria, and take all action necessary to ensure that injured personnel receive the appropriate release item, as well as all of the benefits and services to which they are entitled.”

The Chief of the Defence Staff accepted these recommendations and corrective action has been taken to ensure that all injured recruits are treated fairly and equitably.

When a Soldier Falls: Reviewing the Response to Master Corporal Rick Wheeler’s Accidental Death

In 2008-2009, Ombudsman investigators continued their follow-up review of the recommendations made in the office’s 2005 special report, entitled *When a Soldier Falls*. This report examined the treatment of two complainants by the Department of National

Defence and the Canadian Forces following the death of a Master Corporal during a training exercise in 1992. One of the complainants, the Master Corporal's widow, felt abandoned by the military and was frustrated by her inability to obtain information from the various investigations conducted into her husband's death. The second complainant, the Commanding Officer of the Master Corporal's unit at the time of the accident, complained about a lack of procedural fairness and the subsequent findings of a military Board of Inquiry convened in 1996 to investigate the circumstances of the Master Corporal's death.

The purpose of the office's follow-up review is to determine the progress that has been made by the Department and the Canadian Forces in implementing the 34 recommendations in the 2005 report. These recommendations focused on the treatment of families following the death of a Canadian Forces member, as well as the investigations that take place into the deaths of Canadian Forces members, including military Boards of Inquiry.

As of the end of March 2009, investigators have found that changes have been made by the Department and the Canadian Forces to address the recommendations made by the office in 2005.

At the same time, investigators have determined that a number of the original recommendations have yet to be implemented, either in practice or intent, and shortcomings have been identified by military families and their assisting officers.

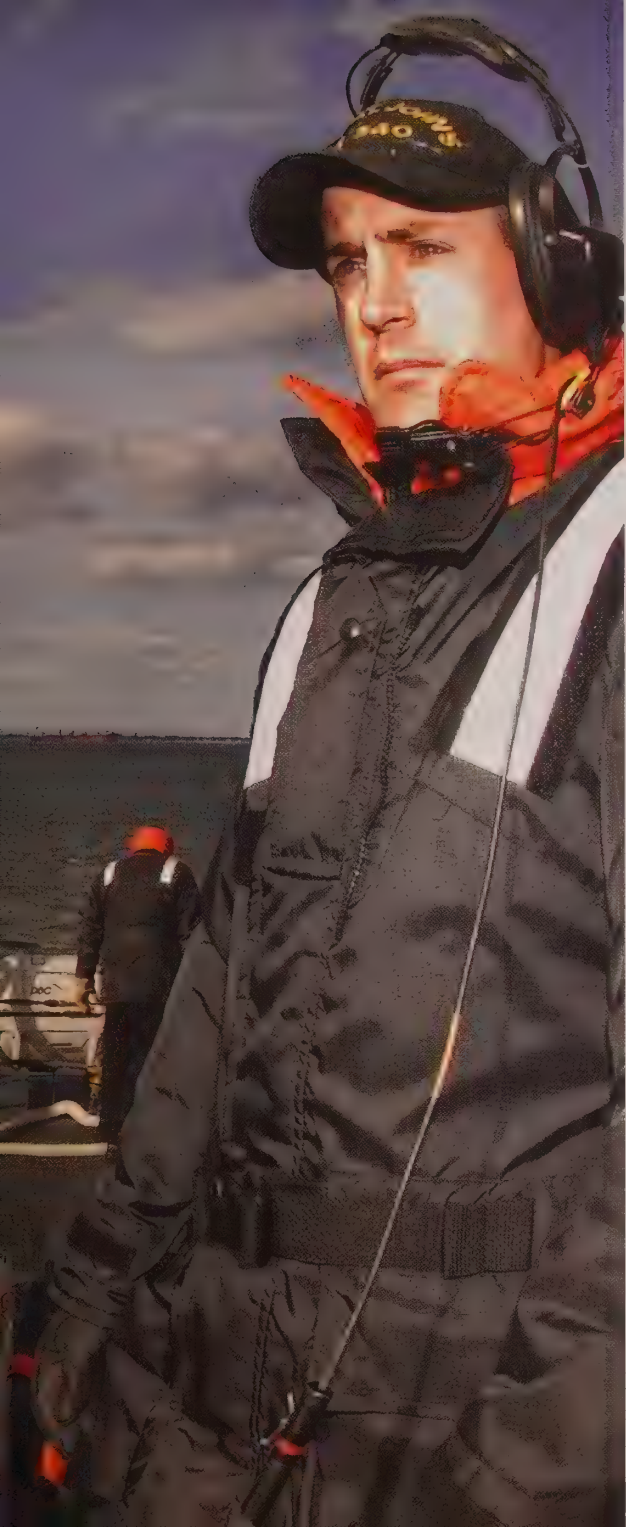
It is expected that this follow-up review will be completed and published by the end of summer 2009.

Investigation into the Treatment of an Injured Officer Cadet

In 2006, the Office of the Ombudsman was approached by an Officer Cadet who alleged that he had been treated unfairly by the Canadian Forces.

The Officer Cadet had sustained an injury in a night training exercise at CFB Gagetown in June 2005 that affected his memory and ability to communicate. For the rest of the summer, he remained in Gagetown but continued to experience symptoms of significant impairment, to the point that he could no longer take part in military training. When the extent of the injury was finally recognized by the Canadian Forces chain of command and medical systems, the complainant was returned to Calgary, Alberta, to the care of his family. He was eventually released from the Canadian Forces in September 2007.





The investigation identified several areas where administrative processes had broken down and where the Officer Cadet's transfer to Calgary and release from the Canadian Forces had been poorly handled by his chain of command. Investigators also discovered that the Canadian Forces turned over all responsibility for the full-time care required by the Officer Cadet to his family following his transfer to Calgary.

It is expected that this investigation will be finalized, and a special report published, by the end of summer 2009.

Unfairness in the Redress of Grievance Process

In recent years, the office has received a number of complaints concerning the Canadian Forces Redress of Grievance process – a process designed to allow Canadian Forces members to informally and expeditiously seek resolution concerning a decision made against them. It is clear from these complaints that the system is not working as it was intended. Most

notably, although the Chief of the Defence Staff is the final decision-maker in the process, he does not have the authority to deal with all aspects of a grievance. Certain matters have to be sent to the National Defence and Canadian Forces Legal Advisor for review and a decision.

The system, which is supposed to provide soldiers, sailors, airmen and airwomen with an informal mechanism to challenge Canadian Forces actions and resolve matters without the need of the courts or other processes, seems flawed and unfair.



Outreach



Photo courtesy of ADM (IR-CIV) Co

Over the past 12 months, the Interim Ombudsman worked to strengthen relationships on a number of fronts. In October 2008, Ms. McFadyen, along with the Director General of Operations and an Ombudsman investigator, visited CFB Edmonton. During this visit, the Interim Ombudsman had the opportunity to see, first-hand, the work performed by Canada's men and women in uniform and to speak to them informally about their concerns. She also had the opportunity to meet with key members of the extended military family – including chaplains, social workers, health care specialists and Military Family Resource Centre staff – to get a sense of the work they do and the challenges they face.

In addition to ongoing outreach initiatives within the Defence community, the Ombudsman is, on occasion, asked to serve as a representative of the Government of Canada at international conferences. In July 2008, the Interim Ombudsman was asked to provide a Canadian perspective at the Centre for Legal and Social Studies Conference. The conference, held in Buenos Aires, Argentina, was dedicated to studying democratic reform and human rights in the armed forces – an area in which Canada is recognized as a world leader.

In September 2008, the Interim Ombudsman was invited to participate in a panel discussion hosted by Canada's Ambassador to the Office of the United Nations at Geneva and to the Conference on Disarmament. As part of the panel, Ms. McFadyen discussed the role and relevance of independent military ombudspersons in protecting the human rights of armed forces personnel.

The Interim Ombudsman also hosted the Ombudsman for the Irish Defence Forces, Ms. Paulyne Marrinan Quinn. This meeting provided an opportunity to exchange information and approaches regarding a number of common challenges facing the two offices, including the optimum deployment of resources, existing redress mechanisms and the management of complainant expectations. The Interim Ombudsman also participated in an ombudsman forum in Ottawa, Ontario, along with the Ombudsman for the Irish Defence Forces and the Deputy Ombudsman of New South Wales, Australia, Mr. Chris Wheeler. The panelists discussed similarities and differences in the approaches to ombudsmanship in their respective jurisdictions.

Ombudsman's Advisory Committee



The Ombudsman's Advisory Committee consists of volunteers with specialized expertise in military matters and/or comprehensive knowledge of the ombudsman profession. The committee provides the Ombudsman with advice related to the mandate, professional principles and structure of the office.

Over the past year, advisory committee members provided important input on some of the broader issues facing the Department of National Defence and the Canadian Forces, including: the impact of the Afghanistan mission on the Defence community; the current state of the military health care system; the military's treatment of operational stress injuries and post-traumatic stress disorder; and the significant challenges facing military families.

The current advisory committee membership is as follows:

- Lieutenant-Commander Brigitte Boutin is the Deputy Comptroller for the West Coast Navy;
- Lieutenant-General (Retired) Michael Caines is the Chair of the Ombudsman's Advisory Committee. He retired from the role of Assistant Deputy Minister (Human Resources-Military) in 2000 after 35 years of service;

- Ms. Colleen Calvert is the Executive Director of the Halifax and Region Military Family Resource Centre;
- Lieutenant-Colonel John Conrad is an instructor at Canadian Land Forces Command and Staff College. He has served as the Commanding Officer, National Support Element in Kandahar, Afghanistan;
- Ms. Brenda Ebear is the Greenhouse Supervisor and Roads and Grounds second-in-command at 4 Wing Cold Lake;
- Chief Warrant Officer Jimmy Labrie is the Command Chief Warrant Officer for the Chief Military Personnel;
- Mr. Clare Lewis, Q.C., is a former Ombudsman of Ontario;
- Commander the Reverend Canon Baxter Park is the Maritime Command Chaplain; and
- Mr. Bill Tanner is a Second World War Veteran and an honorary member of the committee.

Ombudsman's Commendations

The Ombudsman's Commendations, awarded annually, recognize individuals and groups across the Defence community who have gone above and beyond the normal requirements of their job to help bring positive and lasting change to the Department of National Defence and the Canadian Forces. The awards also recognize those who demonstrate exceptional problem-solving and complaint resolution skills.

At a special ceremony held in Ottawa on May 28, 2008, the Ombudsman honoured four members of the Defence community with commendations. Rear-Admiral Bruce Donaldson, Director of Staff, Strategic Joint Staff, and senior staff from the Department of National Defence and the Canadian Forces were present to recognize these outstanding members of the Defence community.

Information on the commendations can be found on the office's website at: www.ombudsman.forces.gc.ca.



(L-R): Rear-Admiral Bruce Donaldson, Colonel Brian O'Rourke, Master Warrant Officer Sharon Gosling, Lieutenant-Commander Tracey Lonsdale, Major Clifford R. Beattie, Ms. Mary McFadyen, Dr. Andrea Hoffman, and Lieutenant-General (Retired) Michael Caines.

Recipients of the Ombudsman's Special Recognition Award

Major Clifford R. Beattie

In his duties as Regional Cadet Comptroller at the Regional Cadet Support Unit in Borden, Major Clifford R. Beattie has been instrumental in improving the administrative procedures of the Pension Plan for Reservists. Major Beattie was quick to identify issues of unfairness for the Cadet Instructor Cadre sub-component, and proposed concrete measures to ensure that they would benefit fully from the Plan provisions. Even when confronted by opposition, Major Beattie refused to turn a blind eye, attacking the problem both locally and nationally until his message was heard and people took action. Major Beattie has proven himself to be a conscientious and professional officer who fights for the welfare and entitlements of others without concern for his own workload or personal gain.

Master Warrant Officer Sharon Gosling

Master Warrant Officer Sharon Gosling has assisted countless individuals in difficult situations by going above and beyond her duties as Branch Sergeant Major of the Base Comptroller section of CFB Petawawa. She consistently provides unwavering support and guidance to members of the Defence

community in times of great hardship, in part by ensuring that her clients are well-informed of the resources and policies available to them, and by resolving issues of unfairness informally. MWO Gosling is recognized for her unique ability to handle the most sensitive situations with professionalism and compassion – a balance that allows her to fulfill the business aspect of her duties while looking after the personal welfare of her clients.

Recipients of the Liz Hoffman Memorial Commendation for Complaint Resolution

Colonel Brian O'Rourke

While employed as the Special Assistant to the Chief of Military Personnel, Colonel Brian O'Rourke was a loyal supporter of the Office of the Ombudsman. On many occasions he went beyond the call of duty by striving to resolve problems informally and quickly, thereby facilitating the mission of the office and, in many cases, alleviating undue stress on military members and their families. Colonel O'Rourke always came forward with innovative solutions and creatively contributed to the resolution of numerous cases. For his leadership in treating the Defence community with dignity and compassion, and for his courage and energy in seeking a resolution when others had

deemed one not possible, Colonel O'Rourke is recognized for upholding the values for which the Ombudsman's Office stands.

Lieutenant-Commander Tracey Lonsdale

As Director Military Career Support Services 2, Lieutenant-Commander Tracey Lonsdale has proven to be a resourceful and cooperative member of the DND/CF, largely as a result of her vital role in righting numerous wrongs in the grievance process. Ombudsman investigators have benefited greatly from LCdr Lonsdale's quick, thorough and clear responses to questions regarding performance evaluations, merit lists, selection boards and more. She anticipates the needs of others and, through exceptional effort and in-depth research, ensures that every issue is addressed and fully understood. LCdr Lonsdale's sincere desire to help with all cases, big and small, is unmistakable and greatly appreciated by the Defence community.

Appendix I

Disposition of Cases (2008-2009)





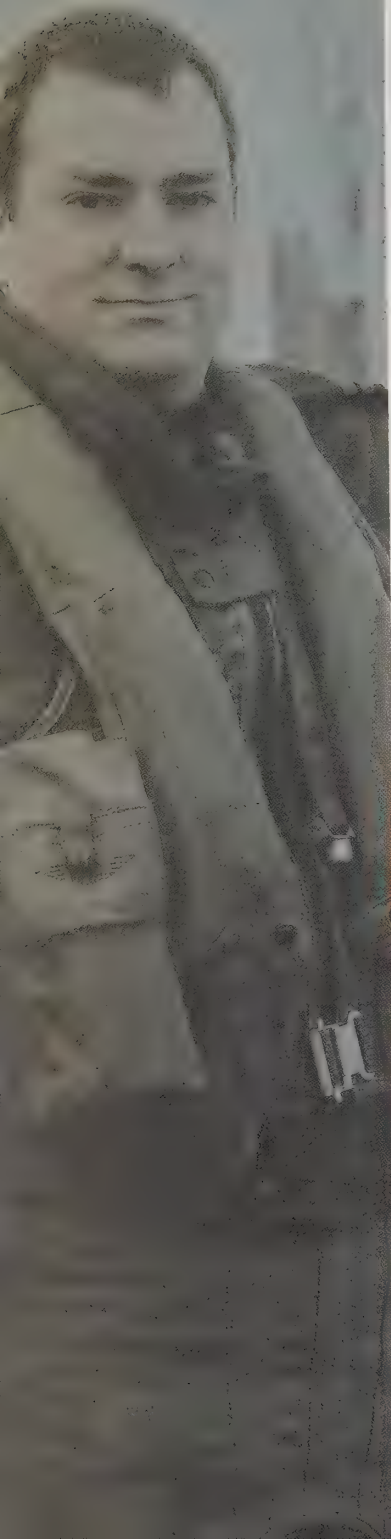
Appendix II

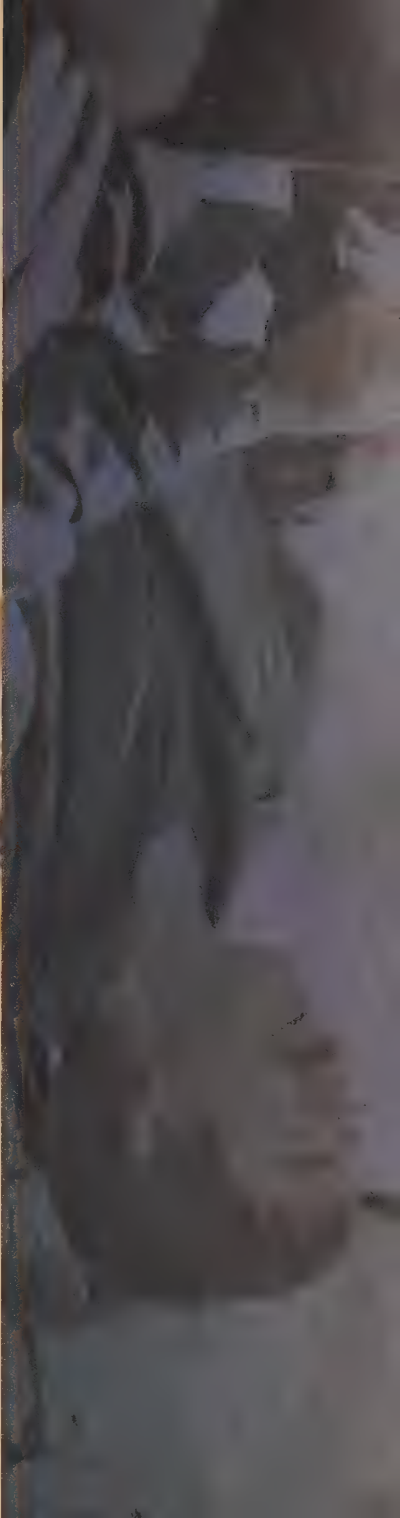
Financial Report

SUMMARY OF EXPENDITURES

In 2008-2009, the Minister of National Defence approved a budget of \$6.11 million for the Office of the Ombudsman. Actual expenditures totalled \$4.83 million, of which \$4.2 million was related to salaries.

Mail and courier services	\$ 4,856.18
Supplies	\$ 3,099.09
Training and professional dues	\$ 50,879.06
Acquisition/rental of IT & office equipment	\$ 97,875.07
Telecommunications & IT connections	\$ 105,872.20
Travel and transportation	\$ 94,025.94
Communications & public outreach	\$ 217,482.95
Professional & special services	\$ 238,188.92
Salaries	\$ 4,021,831.50
Total	\$ 4,834,110.91







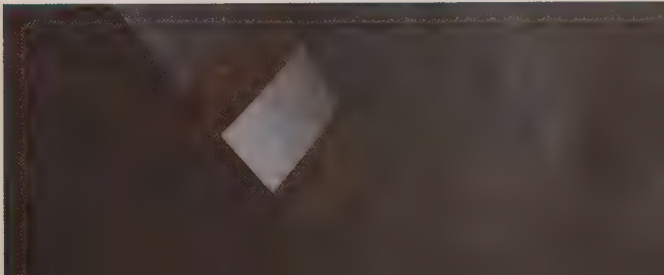
Rapport financier

Annexe II

SOMMAIRE DES DÉPENSES

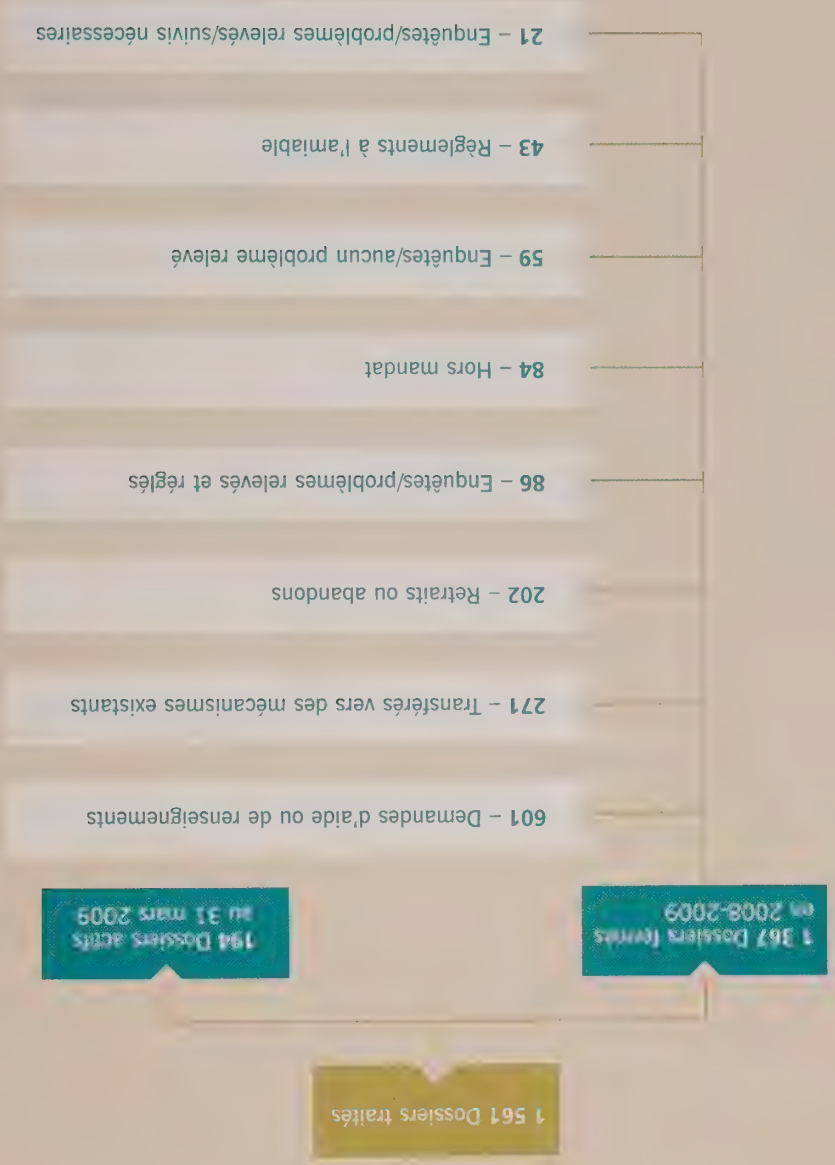
En 2008-2009, le ministre de la Défense nationale a approuvé un budget de 6,11 millions de dollars au Bureau de l'Ombudsman. Les dépenses totalisent 4,83 millions de dollars, dont 4,2 millions en salaires.

Courrier et messagerie	4 856,18 \$
Fournitures	3 099,09 \$
Formation et honoraires professionnels	50 879,06 \$
Achat/location de matériel informatique (TI) et de bureau	97 875,07 \$
Télécommunications et connexions réseau	105 872,20 \$
Voyages et transport	94 025,94 \$
Communications et sensibilisation auprès du public	217 482,95 \$
Services professionnels et spéciaux	238 188,92 \$
Salaires	4 021 831,50 \$
Total	4 834 110,91 \$



Annexe I

Répartition des dossiers (2008-2009)



Récipiendaires de la Mention d'honneur spéciale de l'Ombudsman

Major Clifford R. Beattie

En ses qualités de contrôleur régional de l'Unité régionale de soutien aux cadets de Borden, le Major Clifford R. Beattie a joué un rôle capital dans l'amélioration des procédures administratives du régime de pension des réservistes. Le Major Beattie a rapidement relevé les problèmes d'injustice qui touchaient les membres du Cadre des instructeurs de cadets et a proposé des mesures concrètes afin qu'ils puissent bénéficier pleinement des dispositions du régime. Malgré certaines résistances, le Major Beattie a refusé de fermer les yeux sur ce problème et s'y est attaqué, tant à l'échelle locale que nationale, jusqu'à ce que son message soit entendu et que des mesures soient prises. Conscientieux et professionnel, le Major Beattie travaille d'arrache-pied pour le mieux-être et les droits d'autrui, sans égard pour ses intérêts personnels et peu importe sa charge de travail.

Adjudant-maître Sharon Gosling

L'Adjudant-maître Sharon Gosling est allée au-delà des exigences de ses fonctions de sergent-major de la branche de la section du contrôleur de la BFC Petawawa pour venir en aide à de nombreuses

personnes aux prises avec des situations difficiles. Elle offre continuellement un soutien et une aide indfectibles aux membres de la communauté de la Défense aux prises avec de sérieuses difficultés, notamment en veillant à ce que ses clients soient bien informés des politiques et des ressources à leur disposition ainsi qu'en réglant les injustices de façon informelle. L'Adjudant Gosling est reconnue pour son efficacité particulière à gérer les situations les plus délicates avec avec professionnalisme et compassion, ce qui lui permet de satisfaire aux besoins opérationnels de son travail tout en veillant au bien-être de ses clients.

Colonel Brian O'Rourke

En ses qualités d'adjoint spécial au Chef du personnel militaire, le Colonel Brian O'Rourke s'est avéré un allié indéfectible pour le Bureau de l'Ombudsman. Il est souvent allé au-delà des exigences de ses fonctions en s'efforçant de régler les problèmes rapidement et de façon informelle. Il a ainsi facilité l'accomplissement de la mission du Bureau et a à maintes reprises évité aux militaires et à leur famille d'avoir à subir un stress indu. Le Colonel O'Rourke a toujours su trouver des solutions innovatrices et faire preuve de créativité afin

Récipiendaires de la Mention d'honneur Liz Hoffman pour la résolution de plaintes

Capitaine de corvette Tracey Lonsdale

Bureau de l'Ombudsman.

À titre de Directeur – Services de soutien (Carrières militaires) – 2, le Capitaine de corvette Tracey Lonsdale s'est avérée un membre ingénieux et coopératif du MDN et des FC, principalement en jouant un rôle vital dans la correction de nombreuses lacunes dans la procédure de redressement de griefs. Les enquêteurs de l'Ombudsman ont grandement bénéficié de ses réponses rapides, claires et détaillées aux questions ayant trait aux évaluations du rendement, aux listes des candidats par ordre de mérite, aux comités de sélection et à d'autres sujets. Prévoyante à l'égard des besoins d'autrui, elle a déployé des efforts exceptionnels et effectué des recherches approfondies pour s'assurer de répondre à toutes les questions et faire en sorte que celles-ci soient pleinement comprises. Le Capc Lonsdale a affiché un désir indéfectible d'apporter de l'aide dans tous les dossiers, peu importe leur importance, et son soutien est grandement apprécié par la communauté de la Défense.

Mentions d'honneur de l'Ombudsman

Les Mentions d'honneur

de l'Ombudsman sont remises

annuellement afin de reconnaître

les réalisations des personnes et

des groupes de la communauté de

la Défense qui sont allés au-delà

des exigences normales de leur travail

afin d'aider à apporter des changements

favorables et durables au sein du

ministère de la Défense nationale et

des Forces canadiennes.

Les Mentions d'honneur visent également à reconnaître la contribution de ceux qui ont fait montre de qualités exceptionnelles dans le domaine de la résolution de problèmes et de plaintes.

Lors d'une cérémonie spéciale tenue à Ottawa le 28 mai 2008, l'Ombudsman a remis des Mentions d'honneur à quatre membres de la communauté de la Défense. Le Contre-amiral Bruce Donaldson, directeur d'état-major, Etat-major interarmées stratégique ainsi que des hauts dirigeants du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes ont également assisté à la cérémonie tenue en l'honneur de ces membres exceptionnels de la communauté de la Défense.

Pour obtenir des renseignements sur les Mentions d'honneur, veuillez consulter le site Web du Bureau à : www.ombudsman.forces.gc.ca.



De gauche à droite : Le Contre-amiral Bruce Donaldson, le Colonel Brian O'Rourke, l'Adjudant-maire Sharon Gosling, le Capitaine de corvette Tracey Lonsdale, le Major Clifford R. Beattie, Mme Mary McFadyen, la Dre Andrea Hoffman et le Lieutenant-général (retraité) Michael Caines.

Comité consultatif de l'Ombudsman



Le Comité consultatif de l'Ombudsman est composé de bénévoles possédant des compétences spécialisées sur les questions du domaine militaire et (ou) des connaissances détaillées de la fonction d'ombudsman. Le Comité fournit à l'Ombudsman des conseils sur les questions liées au mandat, aux principes professionnels et à la structure de l'organisation.

Au cours de la dernière année, les membres du Comité consultatif ont fourni des avis importants sur certains enjeux plus vastes auxquels sont confrontés le ministère de la Défense nationale et les Forces canadiennes, notamment l'impact de la mission en Afghanistan sur la communauté de la Défense, l'état actuel du système de soins de santé militaire, la façon dont les forces armées abordent le dossier des traumatismes liés au stress opérationnel et du syndrome de stress post-traumatique ainsi que les enjeux importants auxquels font face les familles des militaires.

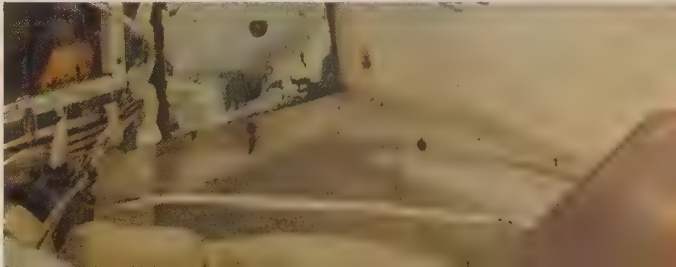
Les membres actuels du Comité consultatif sont :

- le Capitaine de corvette Brigitte Boutin, contrôleur adjoint pour la Marine sur la côte Ouest;
- le Lieutenant-général (retraité) Michael Caines, président du Comité consultatif de l'Ombudsman. Il a pris sa retraite des FC en 2000, après 35 années de service; il était alors sous-ministre adjoint (Ressources humaines – Militaires);

- M^{me} Colleen Calvert, directrice administrative du Centre de ressources pour les familles des militaires (CRFM) d'Halifax et de la région;
- le Lieutenant-colonel John Conrad, instructeur au Collège de commandement et d'état-major de la Force terrestre canadienne. Il a servi à titre de commandant de l'élément de soutien national à Kandahar en Afghanistan;
- M^{me} Brenda Ebear, superviseuse du Greenhouse et commandant adjoint du Roads and Grounds à la 4^e Escadre Cold Lake;

- l'Adjudant-chef Jimmy Labrie, Adjudant-chef du commandement du Chef du personnel militaire;
- M. Clare Lewis, c.r., ancien Ombudsman de l'Ontario;

- le Capitaine de frégate, révérend Baxter Park, aumônier du Commandement maritime;
- M. Bill Tanner, ancien combattant de la Deuxième Guerre mondiale et membre honoraire du Comité.



Sensibilisation

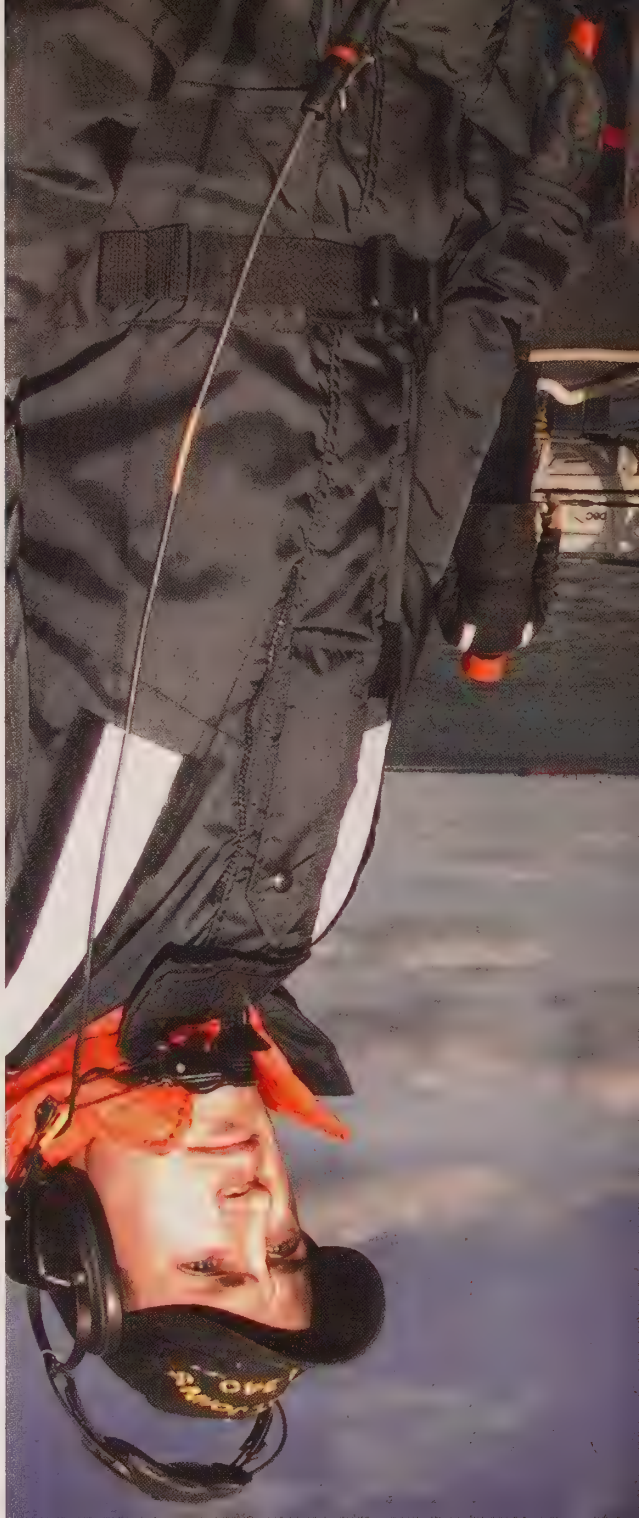


Photo du Centre de communication (MA (RHL))

Au cours des douze derniers mois, l'Ombudsman intérimaire a travaillé à renforcer les relations sur plusieurs fronts. En octobre 2008, Mme McFadyen s'est rendue à la BFC Edmonton, accompagnée de la directrice générale des Opérations et d'un enquêteur du Bureau. L'Ombudsman intérimaire a pu profiter de cette visite pour constater de visu le travail accompli par les Canadiennes et les Canadiens en uniforme et pour discuter à bâtons rompus de leurs préoccupations. Elle a également pu rencontrer des membres clés de la grande famille militaire – notamment des aumôniers, des travailleurs sociaux, des spécialistes de soins de santé et des membres du personnel du Centre de ressources pour les familles – pour connaître un peu mieux le travail qu'ils font et les défis auxquels ils sont confrontés.

En outre des initiatives de sensibilisation menées au sein de la communauté de la Défense, il arrive que l'Ombudsman soit sollicité pour représenter le gouvernement du Canada dans le cadre de conférences internationales. En juillet 2008, on a demandé à l'Ombudsman intérimaire de venir présenter une perspective canadienne à la conférence du *Centro de Estudios Legales y Sociales* (CELS), le centre d'études juridiques et sociales en Argentine. La conférence, qui a eu lieu à Buenos Aires en Argentine, était consacrée à l'étude de la réforme démocratique et des droits de la personne dans les forces armées, domaine pour lequel le Canada est reconnu comme un chef de file mondial.

En septembre 2008, l'Ombudsman intérimaire a été invitée à une discussion entre experts, organisée par l'ambassadeur du Canada auprès du Bureau des Nations Unies à Genève et à la Conférence du désarmement. Dans le cadre de la discussion, Mme McFadyen a abordé la question du rôle et de la pertinence d'un ombudsman indépendant relativement à la protection des droits de la personne du personnel des forces armées. L'Ombudsman intérimaire a également reçu l'Ombudsman de la Défense de l'Irlande, Mme Paulyn Marrinan Quinn. Cette réunion a permis d'échanger de l'information et de discuter de la façon d'aborder un certain nombre de défis communs auxquels sont confrontées les deux organisations, notamment la meilleure façon de déployer les ressources, les mécanismes de redressement existants et la gestion des attentes des plaignants. L'Ombudsman intérimaire a aussi participé à un forum d'ombudsmans à Ottawa en Ontario, en compagnie de l'Ombudsman de la Défense de l'Irlande et de M. Chris Wheeler, Ombudsman adjoint de la Nouvelle-Galles-du-Sud, en Australie. Les participants ont discuté des similarités et des différences relativement à leur manière d'accomplir les fonctions d'ombudsman dans leur administration respective.



au point où il ne pouvait plus prendre part à l'entraînement militaire. Lorsque la chaîne de commandement des Forces canadiennes et les systèmes médicaux ont finalement reconnu la gravité de la blessure du plaignant, ce dernier a été retourné dans sa famille, à Calgary en Alberta, pour qu'elle en prenne soin. Il a finalement été libéré des Forces canadiennes en septembre 2007.

Les enquêteurs ont relevé plusieurs domaines dans lesquels les processus administratifs n'ont pas bien servi les besoins de la situation, tout comme ils ont constaté qu'à bien des égards, la chaîne de commandement s'est occupée de piètre façon du transfert de l'élève officier à Calgary et de sa libération des Forces canadiennes. Les enquêteurs ont également découvert qu'après avoir transféré l'élève-officier à Calgary, les Forces canadiennes ont relégué toute la responsabilité de ses soins à temps plein à sa famille.

Cette enquête devrait être achevée et le rapport devrait être rendu public d'ici la fin de l'été 2009.

Injustices dans le cadre de la procédure de redressement de griefs

Au cours des dernières années, le Bureau a reçu un certain nombre de plaintes mettant en cause la procédure de redressement de griefs des Forces

canadiennes, qui a été mise en place pour permettre aux membres des Forces canadiennes de résoudre rapidement et de façon non officielle les différends relatifs à une décision les concernant. Il est clair, selon les plaintes reçues, que le système ne fonctionne pas de la façon dont il a été conçu pour le faire. En particulier, même si le Chef d'état-major est l'autorité de dernière instance chargée de prendre une décision définitive au terme de la procédure, il n'a pas l'autorité de régler tous les aspects d'un grief. Certains dossiers doivent être envoyés au conseiller juridique du ministère de la Défense et des Forces canadiennes pour que l'on examine le dossier et que l'on prenne une décision.

Le système, qui se veut un moyen pour les soldats, les marins et les aviateurs de contester des mesures prises par les Forces canadiennes et de résoudre des problèmes sans avoir recours aux tribunaux ou à d'autres procédures, semble lacunaire et injuste.

Le Chef d'état-major de la Défense a accepté ces recommandations, et des mesures correctives ont été prises pour veiller à ce que toutes les recrues blessées soient traitées de façon juste et équitable.

Quand tombe un soldat : Examen de

la réaction des FC à la mort accidentelle

du caporal-chef Rick Wheeler

En 2008-2009, les enquêteurs de l'Ombudsman ont continué leur examen de suivi des recommandations formulées dans notre rapport spécial de 2005, *Quand tombe un soldat*. Ce rapport fait suite à un examen sur la façon dont deux plaignants ont été traités par le ministère de la Défense nationale et les Forces canadiennes, après les événements qui ont causé la mort d'un caporal chef au cours d'un exercice d'entraînement mené en 1992. Une des personnes à l'origine de la plainte, la veuve du caporal chef, s'est sentie abandonnée par les forces armées et éprouvait de la frustration parce qu'elle n'était pas en mesure d'obtenir de l'information concernant les diverses enquêtes menées relativement à la mort de son époux. L'autre plaignant, le commandant de l'unité du caporal-chef au moment de l'accident, s'est plaint du manque d'équité procédurale et des constatations subséquentes d'une commission d'enquête militaire tenue en 1996 pour examiner les circonstances de la mort du caporal-chef.

L'examen de suivi du Bureau vise à constater les progrès réalisés par le Ministère et les Forces canadiennes relativement à la mise en œuvre des

34 recommandations formulées dans le rapport de 2005. Ces recommandations portent sur le traitement des familles à la suite de la mort de membres des Forces canadiennes et sur les enquêtes menées à la suite de tels décès, y compris les commissions d'enquête militaires.

À la fin de mars 2009, les enquêteurs ont constaté que le Ministère et les Forces canadiennes avaient apporté des changements afin de donner suite aux recommandations formulées par le Bureau en 2005. Parallèlement, les enquêteurs ont établi qu'un certain nombre des recommandations initiales ne sont toujours pas mises en œuvre, que ce soit dans la pratique ou dans les intentions, et que des lacunes ont été relevées par les familles des militaires et leur officier désigné.

Cet examen de suivi devrait être achevé et rendu public à l'été 2009.

Enquête sur le traitement d'un

élève-officier blessé

En 2006, un élève-officier a communiqué avec le Bureau de l'Ombudsman, alléguant avoir été traité de façon injuste par les Forces canadiennes.

Au cours d'un exercice d'entraînement mené de nuit à la BFC Gagetown, en juin 2005, l'élève-officier a subi une blessure qui a affecté sa mémoire et sa capacité à communiquer. Pour le reste de l'été, il est resté à Gagetown, mais il a continué à ressentir des symptômes qui affectaient grandement sa santé,





- Parce qu'elles n'ont pas été libérées pour raisons de santé, les recrues ont été privées des avantages médicaux liés à une telle libération, n'ont pu recevoir d'aide à la transition vers un système de soins de santé provincial et ont été laissées sans aucune source de revenus.

- Les recrues doivent vivre avec les préjugés rattachés à une libération pour le motif 5(d), « Ne peut être employé avantageusement ».

- Les recrues auraient de la difficulté à se réintégrer dans les Forces canadiennes si leur condition s'améliorait parce qu'elles ont été libérées pour le motif 5(d).

Des enquêteurs de l'Ombudsman ont constaté qu'en mai 2007 le commandant de l'école a ordonné que toute recrue qui était blessée et qui ne pouvait pas participer à son instruction de base pendant plus de 30 jours cumulatifs devait être libérée des Forces canadiennes. L'Ombudsman considère cette directive fondamentalement injuste envers un certain nombre de recrues à qui on n'a pas donné assez de temps pour se rétablir de leur blessure. De plus, l'Ombudsman croit qu'en raison de cette directive, les recrues ne peuvent bénéficier des mêmes avantages et protections que les autres militaires des Forces canadiennes blessés au cours de leur instruction ou dans l'exercice de leurs fonctions. Même si le commandant a par la suite émis une directive verbale qui annulait celle de mai 2007, l'Ombudsman est resté préoccupé par les cas individuels d'injustice découlant de l'application des critères de libération de mai 2007.

Le Bureau a également recommandé « que les Forces canadiennes examinent, au plus tard le 31 octobre 2008, toutes les libérations pour raisons administratives autorisées par l'École de leadership et de recrues des Forces canadiennes résultant des critères instaurés en mai 2007; qu'elles prennent toutes les mesures nécessaires pour veiller à attribuer le bon motif de libération aux recrues blessées et pour s'assurer que ces dernières reçoivent les avantages et services auxquels elles ont droit ».

Le retour sur le marché du travail civil ».

pour leur permettre une transition favorisant leur et aient droit aux avantages et services applicables libérés, qu'ils le soient selon le bon motif de libération de la protection procédurale; et s'ils doivent être l'évaluation de leurs blessures; qu'ils bénéficient traités de façon équitable en ce qui a trait à l'instruction de base afin de veiller à ce qu'ils soient diennes à l'intention des militaires blessés durant leur l'École de leadership et de recrues des Forces cana- immédiatement les critères de libération utilisés par mandat » que les Forces canadiennes examinent de la Défense. Dans la première, le Bureau recom- formulé deux recommandations au Chef d'état-major À l'été 2008, au terme de son enquête, le Bureau a

Travaux en cours

À la fin de mars 2009, le Bureau de l'Ombudsman s'affairait à mettre la touche finale à un certain nombre d'enquêtes et de rapports.



Injustices fondamentales concernant les langues officielles

En janvier 2007, l'ancien ombudsman a écrit au Chef d'état-major de la Défense pour lui demander de prendre des mesures immédiates pour régler les difficultés sérieuses des étudiants francophones à obtenir de l'instruction et des services essentiels dans leur langue officielle maternelle à la BFC Borden.

Tout au long de 2007-2008, des enquêtes et des examens de suivi ont été effectués pour évaluer le degré de mise en œuvre des recommandations du Bureau. À la suite de nouvelles plaintes déposées au Bureau, l'enquête a été étendue à deux autres établissements d'instruction, soit la BFC Gagetown et la Garnison Saint-Jean.

En général, les enquêteurs ont observé des améliorations dans plusieurs domaines et ont relevé des mesures ayant été prises pour régler certaines des préoccupations initiales soulevées par le Bureau. Toutefois, l'équipe d'enquête a aussi constaté que la chaîne de commandement militaire n'avait pas donné suite à la majorité des observations et recommandations du Bureau dans le dossier de la BFC Borden, y compris celles qui visaient à régler les problèmes les plus sérieux.

Il est essentiel de régler ces problèmes en suspens aussi tôt que possible afin de mettre un terme à ces injustices fondamentales envers les étudiants unilingues des BFC Borden et Gagetown et de la Garnison Saint-Jean.

Étant donné que le Commissaire aux langues officielles a le mandat de se pencher sur ce genre de problèmes, l'Ombudsman intermédiaire a écrit à M. Graham Fraser en août 2008 pour lui faire part des observations et préoccupations du Bureau. L'Ombudsman intermédiaire s'est également engagée à faire enquête sur toute plainte individuelle ayant à voir avec ces questions.

Libération des recrues blessées à Saint-Jean

En 2008-2009, le Bureau a achevé une enquête systémique lancée à la suite de plaintes déposées par une vingtaine de recrues de l'École de leadership et de recrues des Forces canadiennes Saint-Jean au Québec qui ont été libérées en raison d'une blessure subie au cours de leur instruction de base. Les plaignants ont soulevé les points qui suivent.

- Le motif de libération qu'on leur a attribué n'était pas le bon. Les recrues disent qu'étant donné qu'elles n'ont pas été en mesure de terminer leur instruction de base à cause d'une blessure, elles auraient dû être libérées pour raisons de santé au lieu d'être libérées pour le motif 5(d), « Ne peut être employé avantagusement ».
- Elles n'ont pu bénéficier d'une période de récupération suffisamment longue pour leur donner la chance de se rétablir et de continuer leur cours d'instruction de base.

grandes difficultés un diagnostic en santé mentale ou des soins de réadaptation à la BFC Petawawa. De surcroît, on a indiqué à l'Ombudsman que le type de soins de réadaptation généralement recommandé par les médecins à Ottawa n'était pas offert à la BFC Petawawa.

Parallèlement, on réduisait la quantité déjà insuffisante des services disponibles consacrés à la santé et au mieux-être général des familles. Ces dernières pouvaient participer à des séances de counselling données par les travailleurs sociaux de la base seulement si le militaire était présent, ce qui a grandement limité la disponibilité des soins puisque les militaires sont souvent à l'extérieur de la base, soit en déploiement ou pour suivre de l'instruction. Le degré d'efficacité des soins offerts a également diminué parce que les membres des familles sont souvent réticents à exprimer librement leurs préoccupations en présence de leur proche militaire, qui est peut-être éprouvé par de graves problèmes.

Il était aussi évident que les fournisseurs de soins de la BFC Petawawa avaient de la difficulté à répondre à la demande croissante pour leurs services avec les ressources limitées dont ils disposent.

Dans cette étude de cas, rendue publique en décembre 2008, l'Ombudsman intermédiaire a formulé sept recommandations qui visent à améliorer la qualité et la rapidité des services et des soins en santé mentale offerts aux militaires des Forces canadiennes et à leur famille à la BFC Petawawa.

Depuis 2002, plus de 8 500 personnes appartenant à la base de Petawawa ont participé au déploiement en Afghanistan. Vu l'intensité de son rythme opérationnel, la dangerosité de la mission en Afghanistan et le fait que la BFC Petawawa est située en région isolée, l'Ombudsman a jugé que cette base pourrait faire l'objet d'une étude de cas très utile dans le cadre d'une enquête systémique plus étendue sur le syndrome du stress post-traumatique et sur les autres traumatismes liés au stress opérationnel dans les Forces canadiennes.

Le Bureau de l'Ombudsman a également reçu des plaintes dans lesquelles on faisait part du manque de soins adéquats en santé mentale pour les soldats et les familles qui essayaient tant bien que mal de composer avec le haut niveau de stress lié aux déploiements, en particulier avec la mission en Afghanistan.

Au cours de sa visite d'enquête, l'Ombudsman a été mis au courant de deux problèmes en particulier, lesquels avaient un impact négatif réel sur les militaires des Forces canadiennes et leur famille : premièrement, le manque général de services de soins de santé à la base et dans la région immédiate pour permettre de détecter les troubles de santé mentale et de traiter les personnes qui en souffrent et, deuxièmement, l'état d'épuisement professionnel perceptible des fournisseurs de soins de santé à tous les niveaux.

Toutes les personnes interrogées par l'Ombudsman étaient d'accord pour dire qu'un membre des Forces canadiennes ne pouvait obtenir rapidement ni sans





En plus des inégalités dans les soins offerts aux militaires et à leur famille, les enquêteurs ont découvert qu'il y avait une pénurie de fournisseurs de soins, notamment des auxiliaires, des travailleurs sociaux, des médecins, des psychologues, des psychiatres ainsi que des infirmières et infirmiers en santé mentale. Cette pénurie, combinée à la demande accrue pour leurs services, a mené à une multiplication des cas de stress et d'épuisement professionnel parmi le personnel soignant ainsi qu'à une situation dans laquelle il est de plus en plus difficile de recruter des spécialistes de la santé mentale et de les maintenir en service.

Dans son rapport rendu public, intitulé *Un long chemin vers la guérison : Le combat contre les traumatismes liés au stress opérationnel*, l'Ombudsman intérimaire a formulé neuf recommandations auprès du ministre de la Défense nationale qui visent à assurer que les membres de la communauté de la Défense qui souffrent de troubles de santé mentale reçoivent tous les mêmes soins de qualité rapidement. Ces recommandations seront au cœur des futures activités de surveillance et de production de rapports dans ce dossier très important.

Evaluation de l'état des services de santé mentale de la BFC Petawawa

L'ancien ombudsman s'est rendu sur la Base des Forces canadiennes (BFC) Petawawa en novembre 2007 pour y évaluer les services de santé mentale offerts aux militaires et à leur famille sur la base et dans la région.

Dans le rapport, on constate que dans un certain nombre de domaines, l'approche des Forces canadiennes à l'égard des traumatismes liés au stress opérationnel demeure confuse et inégale, et que les progrès restent lents à venir. Les enquêteurs ont constaté que la coordination nationale et les directives de haut niveau demeurent sporadiques; que les efforts pour normaliser les soins et les traitements dans l'ensemble des Forces canadiennes sont incohérents; que la collecte de données et de statistiques à l'échelle nationale est insuffisante; qu'il n'existe aucun mécanisme de mesure du rendement efficace pour évaluer les approches et les programmes locaux et régionaux et que le message quant à l'engagement ferme de la haute direction à l'égard des traumatismes liés au stress opérationnel n'a pas été entendu par tout le monde.

Dans le rapport, on reconnaît également les conséquences dramatiques que peuvent avoir les traumatismes liés au stress opérationnel sur les familles des militaires. Les enquêteurs ont constaté que dans un certain nombre de cas individuels, des militaires et leur famille n'ont pas été traités de façon équitable par les Forces canadiennes ou n'ont pas eu accès aux soins et aux traitements dont ils avaient besoin. Il est apparu évident que l'accès à des soins de qualité dépendait d'un certain nombre de facteurs arbitraires comme le lieu d'affectation, la distance qui sépare la base militaire du grand centre urbain le plus proche, la disponibilité des professionnels en santé mentale, et l'attitude des supérieurs et des pairs.

s'agissait d'un problème très sérieux pour des centaines, sinon des milliers de membres des Forces canadiennes.

En décembre 2008, le Bureau a rendu public un deuxième rapport de suivi intitulé *Un long chemin vers la guérison : Le combat contre les traumatismes liés au stress opérationnel*, qui découle d'une enquête de suivi visant à évaluer les progrès accomplis par le Ministère et les Forces canadiennes dans la mise en œuvre des recommandations formulées par l'Ombudsman en 2002. Le rapport fait également ressortir de nouveaux problèmes qui continuent à se développer. Toutefois, l'objectif primordial de ce deuxième rapport de suivi était d'établir si les membres des Forces canadiennes qui souffrent du syndrome de stress post-traumatique ou d'autres traumatismes liés au stress opérationnel sont diagnostiqués et soignés de façon à pouvoir demeurer des membres actifs de la société canadienne, que ce soit dans les forces armées ou comme civils.

Au terme d'une enquête approfondie, le Bureau a constaté que le ministère de la Défense nationale et les Forces canadiennes ont fait des progrès à l'égard d'une bonne partie des problèmes et des défis que posent les traumatismes liés au stress opérationnel. Toutefois, les enquêteurs ont aussi constaté que dans certains cas, des hommes et des femmes de l'Armée de terre, de la Marine ou de la Force aérienne qui ont servi leur pays avec courage et dévouement, continuent de passer à travers les mailles d'un système qui réagit de façon ponctuelle.

ressources nécessaires pour effectuer les tâches administratives dont elles sont chargées et que leur personnel n'est pas convenablement formé, ce qui se traduit par un soutien inadéquat aux réservistes blessés et à leur famille.

Le Bureau a également relevé des injustices importantes relativement aux indemnités versées aux réservistes. À titre d'exemple, certains réservistes n'ont droit qu'à 40 p. 100 du montant de l'indemnité versée en cas de mutilation accidentelle.

Dans son rapport rendu public, intitulé *Des soins de santé sous toutes réserves*, l'Ombudsman intérimaire a formulé douze recommandations auprès du ministère de la Défense nationale, lesquelles visent à assurer un traitement équitable à tous les militaires de la Force de réserve du Canada.

Un long chemin vers la guérison : Le combat contre les traumatismes liés au stress opérationnel

Le Bureau de l'Ombudsman est étroitement associé au dossier du syndrome de stress post-traumatique et des autres traumatismes liés au stress opérationnel dans les Forces canadiennes depuis la diffusion publique de son premier rapport spécial sur le sujet en 2002, rapport intitulé *Traitement systématique des membres des FC atteints du SSPT*.

Le rapport de 2002 renferme 31 recommandations qui visent à aider le Ministère et les Forces canadiennes à reconnaître et à traiter le syndrome de stress post-traumatique après que le Bureau a conclu qu'il



Rapports spéciaux



En plus de s'être occupé de 1 561 dossiers individuels au cours de la dernière année, le Bureau de l'Ombudsman a aussi réalisé des progrès importants dans un certain nombre d'enquêtes systémiques.

Des soins sous toutes réserves : Une enquête sur le traitement des réservistes blessés

Au printemps de 2008, l'Ombudsman intérimaire a rendu public un rapport spécial intitulé *Des soins sous toutes réserves: Une enquête sur le traitement des réservistes blessés*, qui découle de la première enquête du Bureau qui porte sur la Force de réserve du Canada.

Cette enquête a été lancée en 2006 à la suite de plaintes déposées par des membres de la Réserve des Forces canadiennes qui faisaient part d'inégalités dans l'application des normes de soins de santé prodigués aux réservistes qui s'étaient blessés alors qu'ils servaient leur pays.

Après avoir reçu des commentaires de près de 400 personnes, dont la majorité était des réservistes, et après avoir examiné des centaines de documents, les enquêteurs de l'Ombudsman ont constaté que les réservistes de partout au pays qui se blessent dans l'exercice de leurs fonctions sont aux prises avec une multitude de problèmes relativement à l'accès en temps voulu à des soins médicaux adéquats et continus, problèmes que les militaires de la Force régulière n'ont pas à vivre.

L'enquête a permis de relever des domaines de préoccupation importants, notamment des injustices marquées concernant la prestation des soins de santé aux réservistes blessés. En général, la qualité et la quantité des soins médicaux prodigués aux réservistes sont largement imprévisibles; certains réservistes ne reçoivent aucun soin de la part des Forces canadiennes.

Les enquêteurs ont découvert diverses raisons pour lesquelles les réservistes sont privés de soins de santé, entre autres parce que la blessure s'est produite à la suite d'activités qui ne sont pas liées à l'exercice des fonctions du réserviste, comme le maintien de la condition physique, et parce que les politiques de soins de santé ne sont pas appliquées de façon uniforme par les autorités médicales.

Malgré le fait que les militaires de la Force régulière et de la Réserve soient exposés aux mêmes risques, de nombreux réservistes n'ont pas de certificat médical à jour dans leur dossier et n'ont pas droit à des évaluations de santé périodiques et aux vaccinations habituelles des Forces canadiennes. Cela signifie que des militaires pourraient être appelés à participer à des missions ou à suivre de l'instruction au Canada sans avoir fait l'objet de présélection adéquate et sans protection, avec les risques qu'une telle situation entraîne pour leur mieux-être et celui des autres.

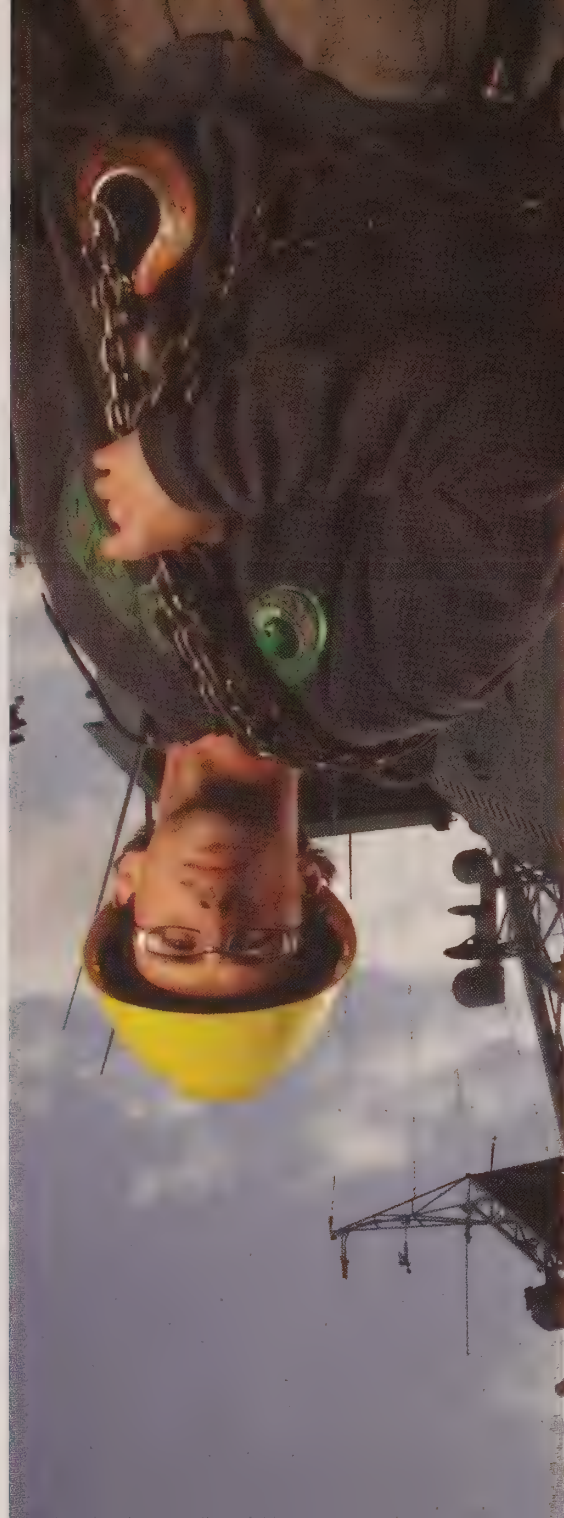
De plus, les enquêteurs ont constaté que les unités de la Réserve de partout au pays n'ont pas les

Comme dans les années passées, la majorité des nouvelles plaintes reçues au Bureau ont été soulevées par des membres des Forces canadiennes actifs ou à la retraite. Par ailleurs, plus de 150 cas ont été soulevés auprès du Bureau par des membres civils de la communauté de la Défense, notamment des employés et ex-employés du ministère de la Défense nationale, des membres de familles de militaires et des employés des fonds non publics.

NOUVEAUX CAS PAR CATÉGORIE (2008-2009)

Force régulière	449
Anciens militaires	238
Force de la réserve	128
Membres des familles	83
Employés civils	47
Candidats de la Force régulière	20
Anciens employés civils	17
Cadets	11
Candidats de la Force de réserve	4
Employés des fonds non publics	4
Plaintes anonymes	4
Autres	76
Total	1 081

Photo du groupe des Communications SMA (RH-CIV)



« Votre bureau a effectué en quatre heures ce que je n'ai pu faire en quatre mois. » – Un plaignant

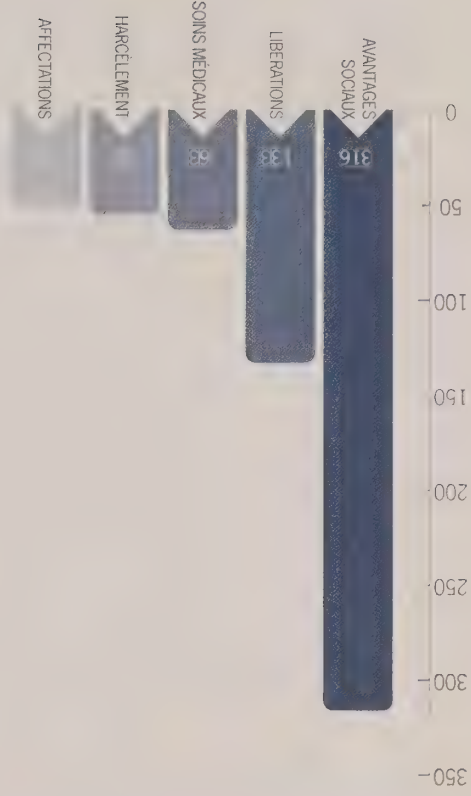
« C'est votre disponibilité à mon égard qui m'a donné confiance. » – Un capitaine

« Je ne peux pas croire que vous avez parcouru tout ce chemin pour me parler.. C'est bien de savoir qu'il y a quelqu'un qui se préoccupe vraiment de nous. » – La femme d'un membre des Forces canadiennes

« Votre visite à [l'est du Manitoba] et votre intérêt pour notre dossier nous font chaud au cœur et nous indiquent qu'il y a quelqu'un qui finira par nous écouter. » – Un groupe de réservistes

Rétrospective de l'année 2008-2009

Au cours de la dernière année, le Bureau de l'Ombudsman a produit des résultats tangibles et positifs pour les membres de la communauté de la Défense du Canada.



DOSSIERS INDIVIDUELS

Tout au long de l'année financière 2008-2009, le Bureau s'est occupé de 1 081 nouveaux cas soulevés par les membres des Forces canadiennes, les employés civils, les familles des militaires et les autres personnes pouvant avoir recours à ses services. Les nouvelles plaintes ont été classées en cinq principales catégories, soit les avantages sociaux, les libérations des Forces canadiennes, les soins médicaux, le harcèlement et les affectations militaires. En tout, 1 561 dossiers au cours de la dernière année, y compris les nouveaux dossiers, ceux qui ont été rouverts et ceux qui ont été reportés des années précédentes.

LES CINQ PRINCIPALES CATÉGORIES DE PLAINTES (2008-2009)

1. Avantages sociaux : Il s'agit entre autres des plaintes liées à un déni des avantages sociaux, à l'obligation des militaires de rembourser une somme d'argent en raison d'une erreur adminis-

2. Libérations : Il s'agit entre autres de plaintes de militaires qui croient avoir été libérés de façon injuste, ceux qui signalent des retards dans l'administration de leur demande de libération volontaire et ceux qui contestent l'évaluation de leur condition médicale.

3. Soins médicaux : Il s'agit entre autres de plaintes liées au traitement des personnes qui croient avoir été exposées à des substances dangereuses en milieu de travail ou lors d'un déploiement, les plaintes relatives à un traitement médical et (ou) à des soins de suivi inadéquats ainsi que des plaintes concernant les traumatismes liés au stress opérationnel ayant été déposées par des militaires ou des membres de leur famille.

4. Harcèlement : Il s'agit entre autres de plaintes concernant l'abus de pouvoir, le recours à des procédures irrégulières et les retards dans le processus de traitement des plaintes.

5. Affectations : Il s'agit entre autres de plaintes liées au refus d'une demande d'affectation ou de déménagement prévu pour motifs personnels et (ou) de plaintes déposées en raison de retards déraisonnables à répondre à de telles demandes.

Le Bureau aide également les membres de la communauté de la Défense qui déposent des plaintes ayant trait au recrutement, aux promotions, aux congés, à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels, à l'instruction, aux mesures disciplinaires et autres.



Pour nous joindre

Les membres de la communauté de la Défense peuvent nous adresser une plainte par l'intermédiaire des moyens qui suivent.

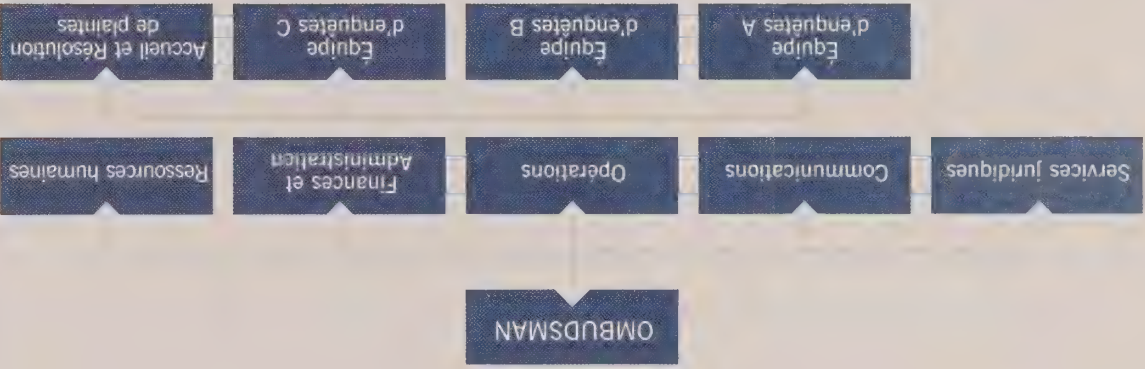
- Notre formulaire de plainte sécurisé en ligne à l'adresse suivante : www.ombudsman.forces.gc.ca;
- Par téléphone sans frais au 1-888-828-3626;
- Par télécopieur au 1-877-471-4447;
- Par la poste à l'adresse suivante :

Bureau de l'Ombudsman du ministère de la
Défense nationale et des Forces canadiennes
100, rue Metcalfe, 12^e étage
Ottawa (Ontario) K1P 5M1

Pour en savoir plus sur le Bureau de l'Ombudsman, ou pour obtenir des renseignements généraux, veuillez composer sans frais le 1-888-828-3626 ou consulter notre site Web à l'adresse suivante :

www.ombudsman.forces.gc.ca.

L'Ombudsman compte sur une équipe de plus d'une cinquantaine de fonctionnaires, dont des enquêteurs, agents de résolution de plaintes et préposés à l'accueil possédant de vastes connaissances et une expérience approfondie des questions touchant le domaine militaire. Parmi les enquêteurs du Bureau de l'Ombudsman, on retrouve d'anciens policiers locaux et nationaux, d'anciens membres des Forces canadiennes de divers grades et groupes professionnels, des fonctionnaires de partout au sein du gouvernement fédéral et un ancien ombudsman provenant d'une autre administration.



Le Bureau de l'Ombudsman vient en aide aux membres de la communauté de la Défense, soit aux personnes suivantes :

- les membres et les ex-membres des Forces canadiennes (membres de la Force régulière et de la réserve);
- les employés et les ex-employés du ministère de la Défense nationale;
- les membres et les ex-membres des Cadets;
- les employés et les ex-employés des fonds non publics;
- les personnes qui présentent une demande d'enrôlement dans les Forces canadiennes;
- les membres de la famille immédiate des personnes susmentionnées;
- les personnes faisant partie de programmes d'échange au sein de Forces canadiennes ou qui sont détachées auprès de celles-ci.

Les membres de la communauté de la Défense qui soulèvent un problème ou déposent une plainte auprès du Bureau de l'Ombudsman peuvent le faire sans crainte de représailles. De plus, tout renseignement obtenu par le Bureau durant l'examen d'un dossier est tenu confidentiel. Le Bureau ne transmet aucune information relative à un dossier ou à une enquête sans le consentement écrit du plaignant.





Un Bureau qui peut aider



Le Bureau de l'Ombudsman a été créé en 1998 pour accroître l'ouverture et la transparence au sein du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes, en plus d'assurer un traitement équitable des problèmes soulevés par les militaires, les employés du Ministère et leur famille.

Le Bureau est une source directe d'information, d'aiguillage et de sensibilisation. Lorsque les membres de la communauté de la Défense forment des plaintes ou soulèvent des problèmes, notre personnel les oriente vers les mécanismes d'aide existants ou de redressement de griefs au sein de cette vaste et complexe organisation qu'est la Défense nationale.

Le Bureau est également chargé d'effectuer des examens et des enquêtes sur les problèmes soulevés et les plaintes formulées par les membres des Forces canadiennes et les employés civils du Ministère, actifs ou anciens, ainsi que par les membres des familles des militaires et autres personnes pouvant avoir recours à ses services, qui pensent avoir été traités de façon injuste ou inappropriée par le ministère de la Défense nationale ou les Forces canadiennes.

Notre mission est d'apporter des changements favorables au sein de la communauté de la Défense, car les gens que nous servons nous tiennent à cœur.

Les enquêteurs de l'Ombudsman tentent toujours de résoudre les plaintes à l'amiable et au plus bas niveau possible. Toutefois, les plaintes peuvent aussi faire l'objet d'enquêtes approfondies menant à un rapport officiel, dont les conclusions et recommandations sont rendues publiques.

De façon plus générale, l'Ombudsman a pour mandat de mener des enquêtes et de formuler des recommandations visant à améliorer le mieux-être et la qualité de vie des membres de la communauté de la Défense. Des enquêtes précédentes du Bureau ont permis de réaliser des progrès substantiels et durables au sein des Forces canadiennes, notamment des changements importants dans le dossier du syndrome de stress post-traumatique et des traumatismes liés au stress opérationnel ainsi que des améliorations concernant le traitement des familles des militaires tués dans l'exercice de leurs fonctions au service du Canada.

Indépendants et impartiaux, nous nous consacrons au traitement équitable de tous.

L'Ombudsman est tout à fait indépendant de la chaîne de commandement militaire et des cadres supérieurs civils. Il relève directement du ministre de la Défense nationale. Il est nommé par le gouverneur en conseil en vertu de la législation. Le Bureau est régi par des directives ministérielles et par les Directives et ordonnances administratives de la Défense (DOAD) connexes.

Message de l'Ombudsman

Depuis mon entrée en fonction à titre d'Ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes, il y a à peine quelques mois, j'ai été à même de constater le rôle crucial que joue notre Bureau dans la vie de tous les membres de la communauté de la Défense du Canada.



Au cours de la dernière année seulement, les enquêteurs et préposés à l'accueil de l'Ombudsman ont traité 1 561 cas soulevés par les membres des Forces canadiennes, les employés du Ministère et les membres de leur famille. Ces dossiers constituent l'essentiel du travail réalisé par notre Bureau, et ce travail, bien qu'il soit accompli loin des feux de la rampe, évoque un des principes fondamentaux du Bureau : **nous sommes ici pour aider.**

J'encourage les membres de la communauté de la Défense à communiquer avec notre Bureau s'ils ont des préoccupations concernant la façon dont ils ont été traités par le Ministère ou les Forces canadiennes. Toute personne qui souleve un problème ou qui dépose une plainte auprès de notre Bureau peut le faire sans crainte de représailles et avec l'assurance que tous les renseignements recueillis seront traités de manière confidentielle.

Au cours des dix dernières années, notre Bureau a également permis d'apporter des changements positifs et durables grâce à l'achèvement de plus d'une vingtaine d'enquêtes systémiques plus vastes. En 2008-2009, notre Bureau a publié deux rapports spéciaux qui devraient mener à des améliorations importantes concernant les soins et traitements prodigués aux réservistes blessés et aux membres des Forces canadiennes qui souffrent du syndrome de stress post-traumatique et d'autres traumatismes liés au stress opérationnel ainsi que l'aide apportée à leur famille.

Je suis honoré d'avoir été nommé Ombudsman, mais le travail dont il est question dans le présent rapport est le fruit de l'effort d'une équipe de professionnels dévoués qui, avant mon arrivée, était dirigée par un ombudsman intérimaire, M^{me} Mary McFadyen. J'aimerais d'ailleurs remercier M^{me} McFadyen d'avoir dirigé le Bureau avec leadership tout au long des 14 mois où elle a assumé ses fonctions à la tête de notre organisation. Dès le début de mon mandat, il m'est apparu évident que beaucoup de choses ont changé au sein du Ministère et des Forces canadiennes depuis que le Bureau a été établi, en 1998, et qu'un grand nombre de ces changements ont eu un impact considérable sur la vie des gens qui vivent et travaillent dans la communauté de la Défense. Mon défi – notre défi – pour l'avenir est de suivre la cadence de ces changements et de veiller à ce que le travail que nous accomplissons au nom des femmes et des hommes des Forces canadiennes, des employés du Ministère et des familles continue d'être opportun, d'être pertinent et de produire des résultats durables.

Je me réjouis à la perspective de travailler avec l'équipe de grande qualité qui représente notre Bureau afin de poursuivre sur la lancée d'une décennie très fertile en réalisations.

Table des matières



Message de l'Ombudsman	2
Un Bureau qui peut aider	3
Rétrospective de l'année	6
Dossiers individuels	6
Rapports spéciaux	8
Travaux en cours	12
Sensibilisation	16
Comité consultatif de l'Ombudsman	17
Mentions d'honneur de l'Ombudsman	18
Annexe I – Répartition des dossiers	20
Annexe II – Rapport financier	21

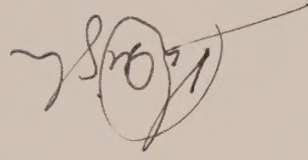


Le 8 juin 2009

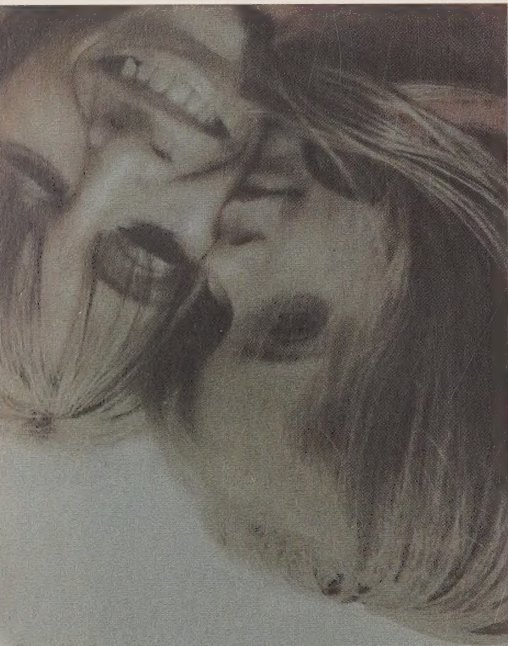
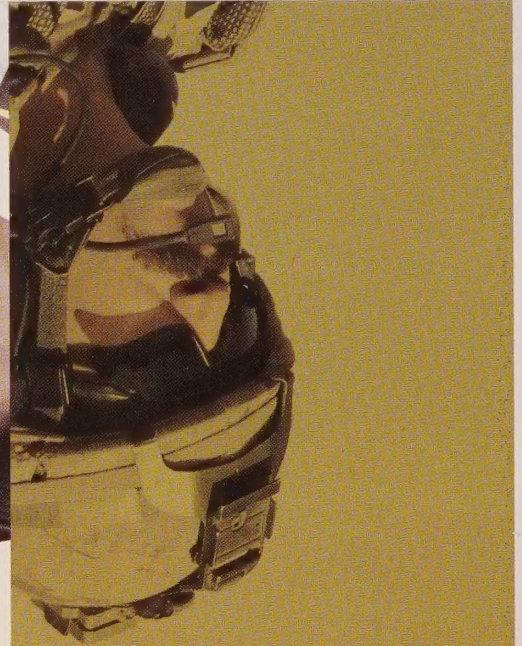
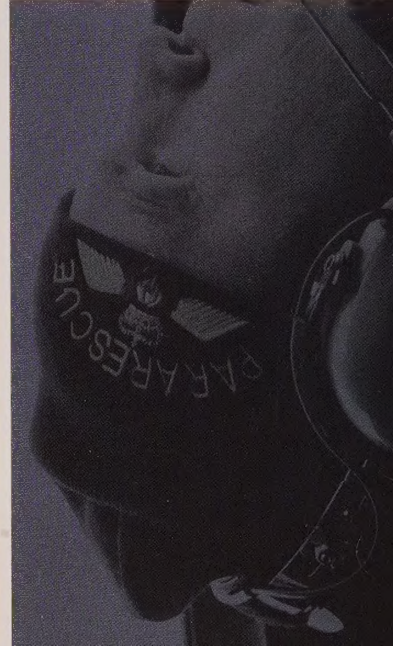
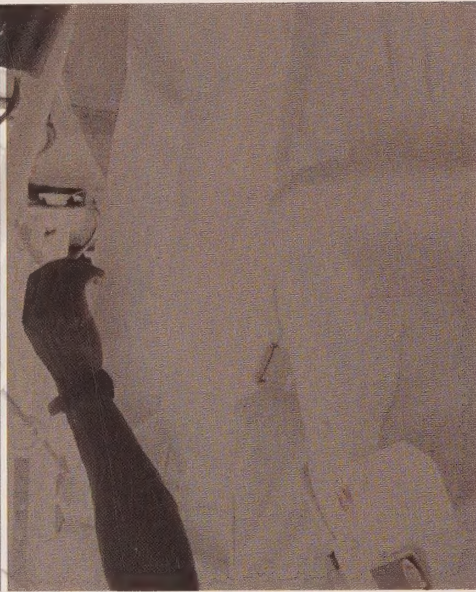
L'honorable Peter G. Mackay, C.P., c.r., député
Ministre de la Défense nationale
Quartier général de la Défense nationale
Edifice Mgén George R. Pearkes
101, promenade du Colonel By
Ottawa (Ontario) K1A 0K2
Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous soumettre le rapport annuel 2008-2009 du Bureau de l'Ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes, intitulé *Au service de la communauté de la Défense*. Le présent rapport renferme un aperçu du déroulement de nos activités et opérations, du début d'avril 2008 à la fin de mars 2009. En particulier, nous y soulignons les réalisations de notre Bureau pour assurer l'ouverture au sein de la communauté de la Défense du Canada et veiller au traitement équitable de ses membres. Je vous prie d'accepter, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

L'Ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes



Pierre Daigle



ANNUAL REPORT 2008-2009 | RAPPORT ANNUEL 2008-2009